



REPORTE DE INDICADORES  
GC ai F-8a  
Hoja 1 de 1

Proceso: PLANEACION ESTRATEGICA

Responsable: SECRETARIO DE DESPACHO

| DIRECTRIZ                | OBJETIVOS DE CALIDAD  | INDICADOR  | META | PERIODICIDAD DE RECOPIACION | RESPONSABLE           |
|--------------------------|---|--|------|-----------------------------|-----------------------|
| Conformidad del servicio | Realizar el seguimiento y evaluación al Plan de Desarrollo Municipal y al Plan de Ordenamiento Territorial para fortalecer el proceso de toma de decisiones | Plan de Acción Ejecutado / Plan de acción Proyectado | 80%  | Trimestral                  | Sec. Gestión Integral |

| Item | Periodo de medición |           | Datos    |        | Resultado |
|------|---------------------|-----------|----------|--------|-----------|
|      | Desde               | Hasta     | Anterior | Actual |           |
| 1    | 1-Ene-10            | 31-Mar-10 |          | 131    | 131%      |
| 2    | 1-Abr-10            | 30-Jun-10 | 131      | 107    | 106.87%   |
| 3    | 1-Jul-10            | 30-Sep-10 | 107      | 109    | 109.00%   |
| 4    |                     |           |          |        |           |
| 5    |                     |           |          |        |           |
| 6    |                     |           |          |        |           |
| 7    |                     |           |          |        |           |
| 8    |                     |           |          |        |           |
| 9    |                     |           |          |        |           |
| 10   |                     |           |          |        |           |
| 11   |                     |           |          |        |           |
| 12   |                     |           |          |        |           |

Gráfico

| PERIODO | Actual | Anterior |
|---------|--------|----------|
| 1       | 131    | 131      |
| 2       | 107    | 131      |
| 3       | 109    | 107      |

El indicador evidencia que el valor del presupuesto ejecutado en el tercer trimestre del año es superior al valor programado en los planes acción, cumpliendo la meta propuesta. Sin embargo, es importante verificar la ejecución teniendo en cuenta los compromisos adelantados mediante registro presupuestal vs. la apropiación definitiva que puede variar por modificaciones en el presupuesto como adiciones, traslados, recursos de cofinanciación, etc.

Aunque en el segundo y tercer trimestre se reduce el porcentaje de ejecución frente al primero, los resultados son favorables.

Referencia de los registros que soportan los resultados

Ejecución presupuestal trimestral y planes de acción 2010

Acciones a desarrollar cuando no se cumple la meta esperada:

| Acción a desarrollar | Responsable | Fecha Límite |
|----------------------|-------------|--------------|
|                      |             |              |
|                      |             |              |
|                      |             |              |

Version: 4

Elaboró: Daniel Moreno C

Fecha elaboración: Febrero de 2010

Aprobó: Consejo de Calidad

Fecha de Aprobación caracterización: Marzo 2 de 2010



| DIRECCIÓN              | OBJETIVOS DE CALIDAD                                     | INDICADOR   | META  | PERIODO DE RECOPILACIÓN | RESPONSABLE           |
|------------------------|--|---|---|-------------------------|-----------------------|
| Manejo de los Recursos | Asegurar la ejecución efectiva del presupuesto municipal | Total de presupuesto ejecutado / total de presupuesto apropiado | Trimestre: 30%<br>Segundo Trimestre: 40%<br>Tercer Trimestre: 50% | Trimestral              | Sec. Gestión Integral |

*Análisis de resultados:*

Durante el primer trimestre de 2010 se evidencia un cumplimiento de la meta propuesta superior al 100%. En el segundo trimestre se dio un cumplimiento de la meta del 92%. En el tercer trimestre la meta se cumple en un 85%. Es importante revisar la ejecución presupuestal ya que el objetivo es lograr la ejecución de los recursos en un porcentaje cercano al 100%. Se evidencia una baja en la ejecución ya que no se han comprometido los recursos correspondientes al proyecto de adecuación y construcción del alcantarillado del municipio de Sopó, por una suma superior a los 2100 millones de pesos.

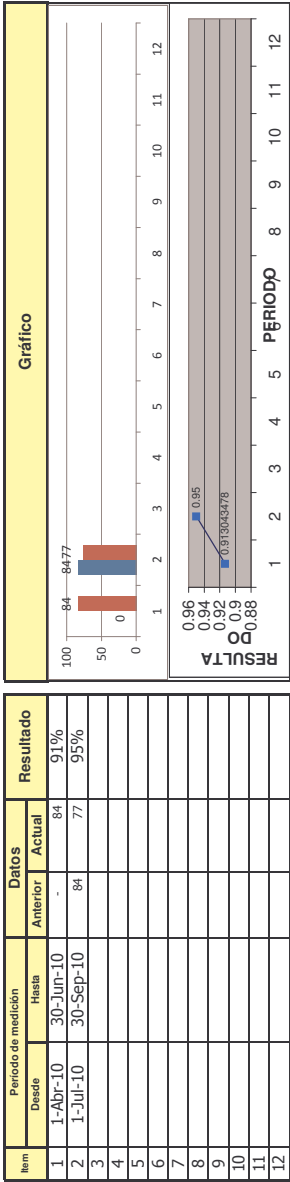
| Acciones a desarrollar cuando no se cumple la meta esperada:  |                          |                     | Fecha Límite                     |
|---|--------------------------|---------------------|----------------------------------|
|   | Acción a desarrollar     | Responsable         |                                  |
| Realizar verificación del presupuesto para determinar la necesidad de realizar traslados presupuestales |                          | S. Gestión Integral | 31-Oct-10                        |
| Evaluar con cada área que ha pasado con la elección de los recursos, detectando puntos críticos         |                          | S. Gestión Integral | 30-Nov-10                        |
| Version: 4  | Elaboró: Daniel Moreno C | Fecha de Aprobación | caracterización: Marzo 2 de 2010 |



REPORTE DE INDICADORES  
GC ai F-8a  
Hoja 1 de 1

Proceso: PLANEACION ESTRATEGICA Responsable: SECRETARIO DE DESPACHO

| DIRECTRIZ                | OBJETIVOS DE CALIDAD   | INDICADOR  | META | PERIODO DE REGISTRO | RESPONSABLE              |
|--------------------------|--|--|------|---------------------|--------------------------|
| Conformidad del Servicio | Atender las solicitudes de encuesta y reencuesta de la población que lo solicite y suministrar información verídica para la toma de decisiones | N° de solicitudes atendidas por la oficina SISBEN / N° de solicitudes requeridas en la oficina de SISBEN | 90%  | Trimestral          | Administrador del Sisben |



Análisis de resultados:

En el segundo trimestre de 2010 de 92 visitas solicitadas se realizaron 84, lo que representó la atención del 91% de las solicitudes presentadas.  
En el tercer trimestre el total de visitas solicitadas fue 77 de las cuales se realizaron 73 lo que significa un 95% de las solicitudes presentadas y reprogramadas

Análisis de la tendencia:

Para el tercer trimestre el cumplimiento se aumentó en 4 puntos con respecto al trimestre anterior

Referencia de los registros que soportan los resultados

Solicitudes recibidas y fichas

Acciones a desarrollar cuando no se cumple la meta esperada:

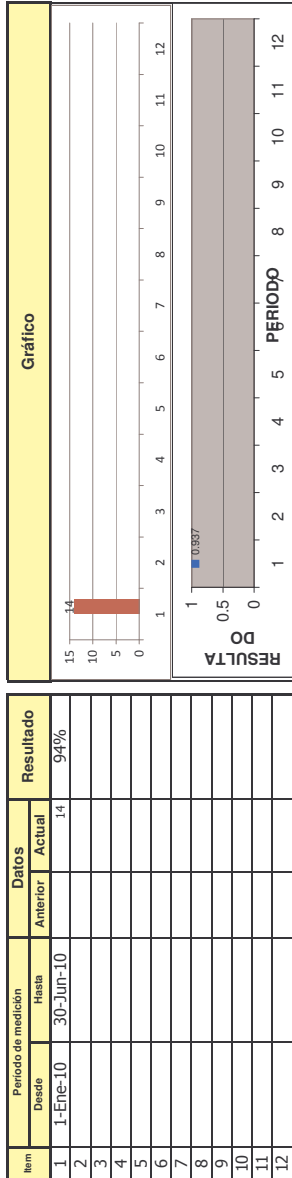
Acción a desarrollar

| Acción a desarrollar |  | Responsable                | Fecha Límite   |
|----------------------|--|----------------------------|--|
|                      |  |                            |  |
|                      |  |                            |  |
|                      |  |                            |  |
| Version: 4           |  | Elaboró: Daniel Moreno C   | Fecha elaboración: Febrero de 2010                   |
|                      |  | Aprobó: Consejo de Calidad | Fecha de Aprobación caracterización: Marzo 2 de 2010 |



Proceso: CONTROL DE GESTION

| DIRECtriz       | Objetivos de Calidad   | Indicador  | Meta | Periodo de Recopilación | Responsable             |
|-----------------|--|--|------|-------------------------|-------------------------|
| Mejora Continua | Cumplir a cabalidad el cronograma de auditoría para toma de decisiones oportunas por parte de la Dirección | Nº auditorías realizadas / Nº Auditorías programadas | 90%  | Semestral               | Jefe de Control Interno |



### Análisis de resultados:

Para el primer semestre se programaron 16 auditorías de las cuales se efectuaron 14; las 2 auditorías que se efectuaron tuvieron como fundamento los cambios y ajustes de horarios que no permitieron su realización.

### **Análisis de la tendencia:**

La tendencia de cumplimiento se mantiene dado que corresponden por plan de desarrollo el seguimiento a las metas y el cumplimiento del acuerdo 080208. Ademas se apoya la gestion en otros aspectos que fortalecen el desarrollo de la Administracion Municipal.

### Referencia de los registros que soportan los resultados

Acta de auditoria y los formatos de evaluación de área.

**Acciones a desarrollar cuando no se cumple la meta esperada:**

***Acción a desarrol***

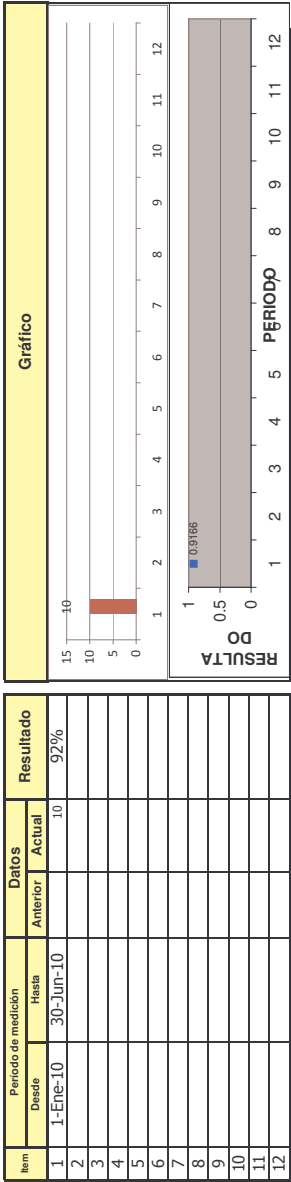
| Acción a desarrollar        |                          | Responsable                        | Fecha Límite  |
|-----------------------------|--------------------------|------------------------------------|---|
| Elaborar informe al Alcalde |                          | Control interno                    | 30 Agos. de 2010  |
|                             |                          |                                    |   |
|                             |                          |                                    |   |
|                             |                          |                                    |   |
| Version: 4                  | Elaboró: Daniel Moreno C | Fecha elaboración: Febrero de 2010 | Aprobó: Consejo de Calidad<br>Fecha de Aprobación caracterización: Marzo 2. de 2010 |



**REPORTE DE INDICADORES**  
**GC ai F-8a**  
**Hoja 1 de 1**

Proceso: CONTROL DE GESTION
 Responsable: JEFE OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO

| DIRECTRIZ       | OBJETIVOS DE CALIDAD   | INDICADOR   | META | PERIODO DE REGISTRO | RESPONSABLE             |
|-----------------|--|---|------|---------------------|-------------------------|
| Mejora Continua | Verificar el cumplimiento de las acciones correctivas y preventivas propuestas preventivas | Nº de acciones correctivas y/o preventivas implementadas/ Total de hallazgos evidenciados | 90%  | Semestral           | Jefe de Control Interno |



**Análisis de resultados:**

De las auditorías anteriores se levantaron 12 recomendaciones de las cuales se cumplieron 10 recomendaciones dando como resultado del seguimiento

**Análisis de la tendencia:**

Se mantiene la tendencia de la meta

**Referencia de los registros que soportan los resultados**

En actas de auditoría.

**Acciones a desarrollar cuando no se cumple la meta esperada:**

**Acción a desarrollar**

| Responsable | Fecha Limite |
|-------------|--------------|
|             |              |
|             |              |
|             |              |
|             |              |

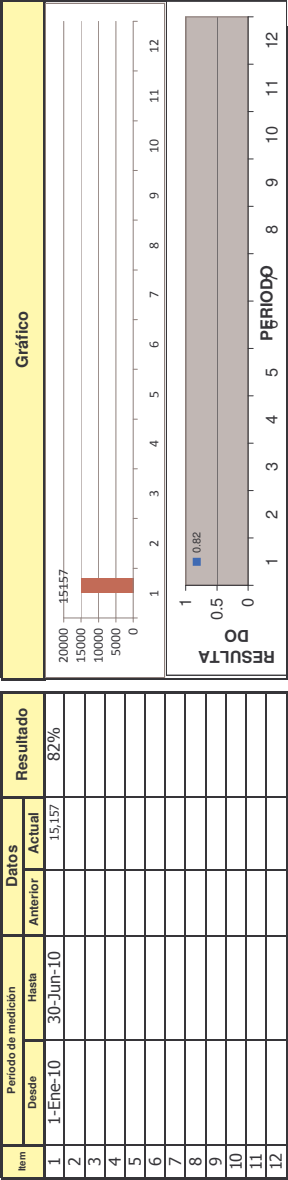
Versión: 4   
 Elaboró: Daniel Moreno C
 Fecha elaboración: Febrero de 2010   
 Aprobó: Consejo de Calidad   
 Fecha de Aprobación caracterización: Marzo 2 de 2010



REPORTE DE INDICADORES  
 GC ai F-8a  
 Hoja 1 de 1

Proceso: Apoyo Social en Salud      Responsable: Subsecretario de Despacho

| DIRECTRIZ                | OBJETIVOS DE CALIDAD                             | INDICADOR   | META | PERIODO DE REGISTRO | RESPONSABLE            |
|--------------------------|--|---|------|---------------------|------------------------|
| Conformidad del Servicio | Asegurar la cobertura y oportunidad del servicio | # de personas que se benefician con programas de salud pública / total de la población SISBEN | 50%  | Semestral           | Subsecretario de Salud |



Análisis de resultados:

El resultado de esta meta se debió las acciones ejecutadas a través del programa Salud Pública que iniciaron a partir del mes de febrero donde se han ejecutado el programa de Psicosocial, los

Análisis de la tendencia:

Tendencia va en ascenso debido a que los programas que se ejecutan a través de salud pública va dirigido a la población en general,

Referencia de los registros que soportan los resultados

Informes de los proyectos entregados a los entes de vigilancia, informes de contratistas quienes ejecutan los programas

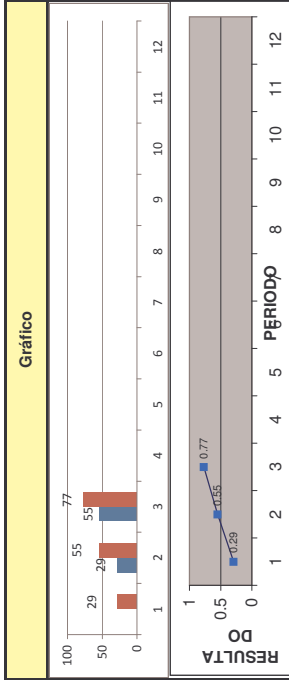
Acciones a desarrollar cuando no se cumple la meta esperada:

| Acción a desarrollar  |              |  |
|---|--------------|--|
| Responsable   | Fecha Límite |  |
|   |              |  |
|   |              |  |
|   |              |  |
| Version: 4      Elaboró: Daniel Moreno C Fecha elaboración: Febrero de 2010      Aprobó: Consejo de Calidad      Fecha de Aprobación caracterización: Marzo 2 de 2010 |              |  |



Responsable: Subsecretario de Despacho

| Item | Período de medición |           | Datos    |        | Resultado |
|------|---------------------|-----------|----------|--------|-----------|
|      | Desde               | Hasta     | Anterior | Actual |           |
| 1    | 1-Ene-10            | 31-Mar-10 |          | 29     | 29%       |
| 2    | 1-Abr-10            | 30-Jun-10 | 29       | 55     | 55%       |
| 3    | 1-Jul-10            | 30-Sep-10 | 55       | 77     | 77.00%    |
| 4    |                     |           |          |        |           |
| 5    |                     |           |          |        |           |
| 6    |                     |           |          |        |           |
| 7    |                     |           |          |        |           |
| 8    |                     |           |          |        |           |
| 9    |                     |           |          |        |           |
| 10   |                     |           |          |        |           |
| 11   |                     |           |          |        |           |
| 12   |                     |           |          |        |           |



**Resultado del indicador:** que es positivo se debe a que las actividades se han ejecutando de acuerdo a la planeación (PAOS), realizados en el eje de salud publica

**Análisis de la tendencia:**

*Referencia de los registros que soportan los resultados*

Informes trimestrales enviados a la secretaria de salud de Cundinamarca.

***Acciones a desarrollar cuando no se cumple la meta esperada:***

***Acción a desarrollar***

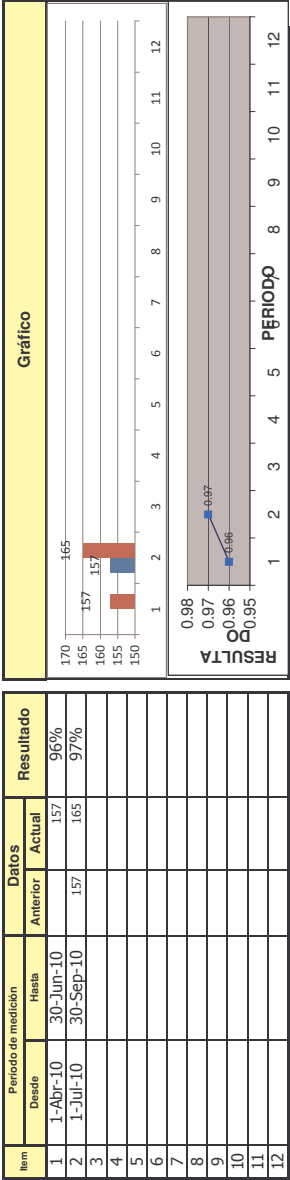
| Acción a desarrollar |  | Responsable | Fecha Límite |
|----------------------|--|-------------|--------------|
|                      |  |             |              |
|                      |  |             |              |
|                      |  |             |              |



**REPORTE DE INDICADORES**  
**GC al F-8a**  
**Hoja 1 de 1**

Proceso: Asistencia Técnica Agropecuaria y Ambiental      Responsable: Subsecretario de Despacho

| DIRECTRIZ                | OBJETIVOS DE CALIDAD  | INDICADOR  | META | PERIODO DE RECOLECCIÓN | RESPONSABLE  |
|--------------------------|---|--|------|------------------------|--|
| Conformidad del Servicio | Incrementar el nivel de satisfacción y oportunidad del servicio | Nº de asistencias técnicas realizadas / Nº de asistencias técnicas solicitadas | 95%  | Trimestral             | Subsecretario de Desarrollo Agrario y Medio Ambiente |



*Análisis de resultados:*

1. Se cumplió la meta. 2. Se realizaron 165 asistencias de un total de 171 solicitadas por los usuarios.

*Análisis de la tendencia:*

Se mantiene el cumplimiento de la meta.

*Referencia de los registros que soportan los resultados*

SBS ataya F-2, SBS ataya F-3, SBS ataya F-5, SBS ataya F-6 y SBS ataya F-8

*Acciones a desarrollar cuando no se cumple la meta esperada:*

*Acción a desarrollar*

| Responsable | Fecha Límite |
|-------------|--------------|
|             |              |
|             |              |
|             |              |

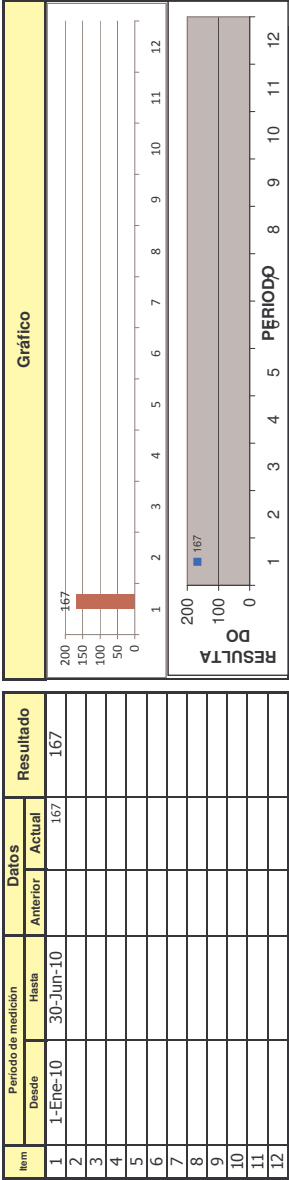




REPORTE DE INDICADORES  
GC ai F-8a  
Hoja 1 de 1

Proceso: Asistencia Técnica Agropecuaria y Ambiental      Responsable: Subsecretario de Despacho

| DIRECTRIZ                | OBJETIVOS DE CALIDAD   | INDICADOR  | META                  | PERIODO DE RECOLECCIÓN | RESPONSABLE  |
|--------------------------|--|--|-----------------------|------------------------|--|
| Conformidad del Servicio | Mejorar la capacidad de los campesinos y la población en general para generar ingresos y garantizar la sostenibilidad del campo, a partir de las buenas prácticas agrícolas. | Nº de hectáreas intervenidas con maquinaria agrícola para el mejoramiento de praderas y cultivos en el municipio | 300 Hectáreas Anuales | Semestral              | Subsecretario de Desarrollo Agrario y Medio Ambiente |



Análisis de resultados:

Se supera la meta ya que se realizaron mas de 150 has.

Análisis de la tendencia:

Referencia de los registros que soportan los resultados

SBS ataya sma F-1

Acciones a desarrollar cuando no se cumple la meta esperada:

Acción a desarrollar

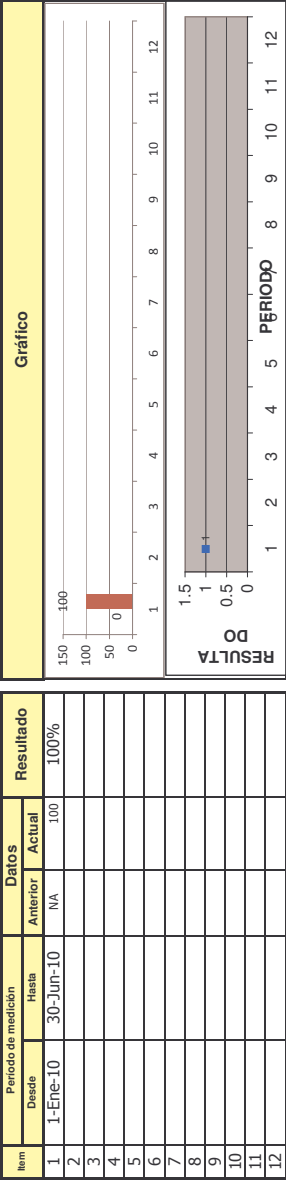
| Acción a desarrollar |  | Responsable                | Fecha Limite   |
|----------------------|--|----------------------------|--|
|                      |  |                            |  |
|                      |  |                            |  |
|                      |  |                            |  |
| Version: 4           |  | Elaboró: Daniel Moreno C   | Fecha elaboración: Febrero de 2010                   |
|                      |  | Aprobó: Consejo de Calidad | Fecha de Aprobación caracterización: Marzo 2 de 2010 |



**REPORTE DE INDICADORES**  
**GC ai F-8a**  
**Hoja 1 de 1**

Proceso: Apoyo Social en Educación y Bienestar Social      Responsable: Secretario de Despacho

| DIRECTRIZ | OBJETIVOS DE CALIDAD  | INDICADOR   | META | PERIODO DE RECOPIACIÓN | RESPONSABLE               |
|-----------|---|---|------|------------------------|---------------------------|
| Eficacia  | Incrementar los niveles de participación de la comunidad soposeña, en la actividad recreodeportiva y física | No. de escenarios a los que se les realizó mantenimiento / No. de escenarios existentes | 95%  | Semestral              | Subsecretario de Deportes |



**Análisis de resultados:**  
En el primer semestre del año 2010 comprendido entre el 1 de enero al 30 de Junio se ha realizado el mantenimiento para su optimo funcionamiento en las

**Análisis de la tendencia:**

*Referencia de los registros que soportan los resultados*  
Se evidencia los registros de informe de mantenimiento de los contratistas mes a mes

**Acciones a desarrollar cuando no se cumple la meta esperada:**

**Acción a desarrollar**

| Acción a desarrollar | Responsable | Fecha Límite |
|----------------------|-------------|--------------|
|                      |             |              |
|                      |             |              |
|                      |             |              |

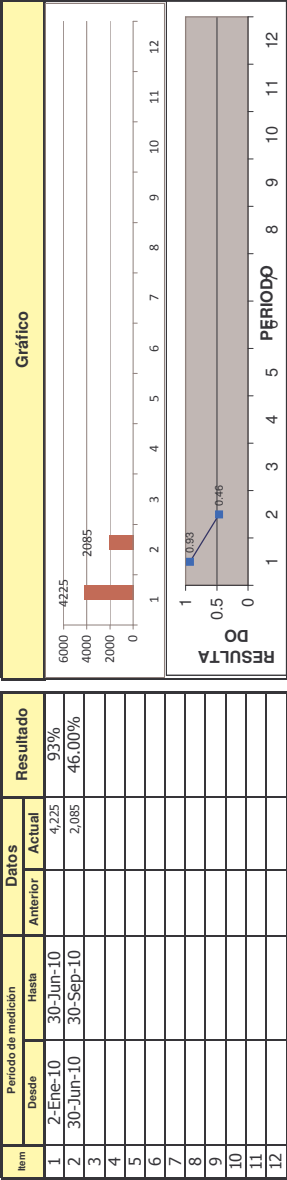
Version: 4      Elaboró: Daniel Moreno C Fecha elaboración: Febrero de 2010      Aprobó: Consejo de Calidad      Fecha de Aprobación caracterización: Marzo 2 de 2010



REPORTE DE INDICADORES  
 GC ai F-8a  
 Hoja 1 de 1

Proceso: Apoyo Social en Educación y Bienestar Social      Responsable: Secretario de Despacho

| DIRECTRIZ | OBJETIVOS DE CALIDAD   | INDICADOR  | META | PERIODO DE RECOLECCIÓN | RESPONSABLE                     |
|-----------|--|--|------|------------------------|---------------------------------|
| Eficacia  | Vincular a la población infantil en los programas de aprovechamiento del tiempo libre, para que a través del juego y la lúdica se contribuya su formación integral | Nº de niños (0 a 13 años) beneficiados a través del programa de ludotecas/ Total de niños (0 a 13 años según base de datos del Sisben) | 50%  | Semestral              | Tec. Activo Casa de la Juventud |



Análisis de resultados:

La meta del primer semestre se encuentra superada en un 43%, ya que se registró una asistencia de 4,225 niños en los programas de la Ludoteca Municipal.

Análisis de la tendencia:

La tendencia mensual y semestralmente ha ido en aumento.

Referencia de los registros que soportan los resultados

Ludoteca Municipal. Registro de asistencia.

Acciones a desarrollar cuando no se cumple la meta esperada:

Acción a desarrollar

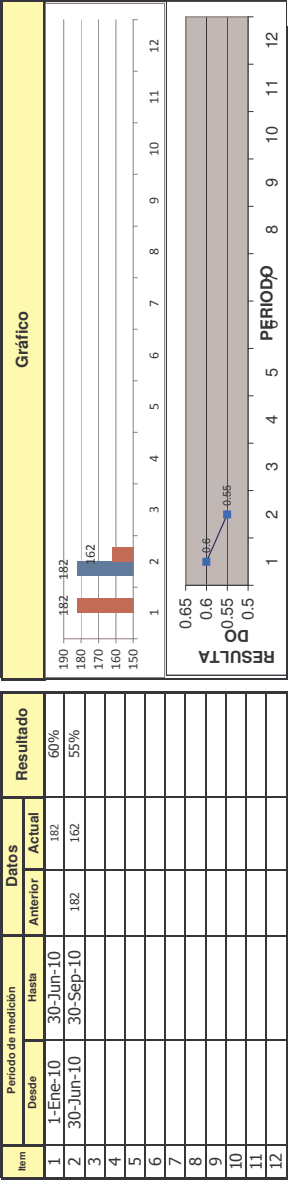
| Acción a desarrollar |  | Responsable                | Fecha Límite   |
|----------------------|--|----------------------------|--|
|                      |  |                            |  |
|                      |  |                            |  |
|                      |  |                            |  |
| Version: 4           |  | Elaboró: Daniel Moreno C   | Fecha elaboración: Febrero de 2010                   |
|                      |  | Aprobó: Consejo de Calidad | Fecha de Aprobación caracterización: Marzo 2 de 2010 |



REPORTE DE INDICADORES  
GC ai F-8a  
Hoja 1 de 1

Proceso: Apoyo Financiero para el Desarrollo Social Responsable: Secretario de Despacho

| DIRECTRIZ | OBJETIVOS DE CALIDAD  | INDICADOR  | META | PERIODO DE REGISTRO | RESPONSABLE                     |
|-----------|---|--|------|---------------------|---------------------------------|
| Eficacia  | Garantizar el acceso a la educación con calidad y pertinencia de toda la población Sopesña, con el fin de mejorar las condiciones de vida | Nº de beneficiarios del FOES/No. beneficiarios proyectados | 100% | Semestral           | Tec. Activo Casa de la Juventud |



Análisis de resultados:

En el primer semestre del año 2010 se registraron 194 estudiantes que fueron favorecidos con el FOES a través de créditos, subsidios educativos y subsidios de

Análisis de la tendencia:

La tendencia se ha mantenido.

Referencia de los registros que soportan los resultados

Actas de Reunión Junta FOES. Solicitudes Créditos Educativos SBS ards F-2. Solicitudes Subsidios Educativos SBS ards F-3. Archivo Oficina de la Juventud.

Acciones a desarrollar cuando no se cumple la meta esperada:

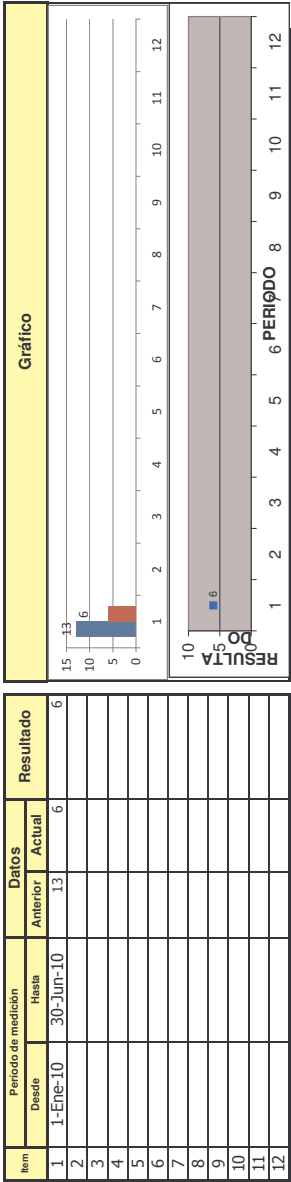
| Acción a desarrollar  |              |  |
|---|--------------|--|
| Responsable   | Fecha Límite |  |
|   |              |  |
|   |              |  |
|   |              |  |
| Version: 4      Elaboró: Daniel Moreno C Fecha elaboración: Febrero de 2010      Aprobó: Consejo de Calidad      Fecha de Aprobación caracterización: Marzo 2 de 2010 |              |  |



REPORTE DE INDICADORES  
GC al F-8a  
Hoja 1 de 1

Proceso: Apoyo Financiero para el Desarrollo Social Responsable: Subsecretario de Despacho, Técnico de La

| DIRECTRIZ | OBJETIVOS DE CALIDAD  | INDICADOR   | META   | PERIODO DE RECOLECCIÓN | RESPONSABLE   |
|-----------|---|---|--|------------------------|---|
| Eficacia  | Generar espacios de interacción directa entre la oferta y la demanda de mano de obra, con el propósito de aumentar las oportunidades de empleo para la población económicamente activa. | Nº de proyectos financiados con capital semilla o crédito | 10 antiguos<br>Capital semilla<br>8 actuales | Semestral              | SSDET (Subsecretario de desarrollo económico y turístico) |



Análisis de resultados:

1. De enero a junio tenemos 5 proyectos de Capital Semilla y 1 de Crédito Fondo, con un cumplimiento frente a la meta anual del 33%.

Análisis de la tendencia:

Se mantiene en un buen rango el capital semilla pero se disminuye en crédito fondo puesto que algunas personas no cumplen con los requisitos, otros porque no se anline a realizar su plan de negocio.

Referencia de los registros que soportan los resultados

Los registros se encuentran en la caja 4 Capital Semilla 2010 y caja 1 Crédito Fondo 2008-2009-2010, en la oficina de la Subsecretaría de Desarrollo Económico y

Acciones a desarrollar cuando no se cumple la meta esperada:

**Acción a desarrollar**

Generar mas publicidad al programa CÍRES con el fin de que la gente tenga información verídica y

se anline a realizar su plan de negocio.

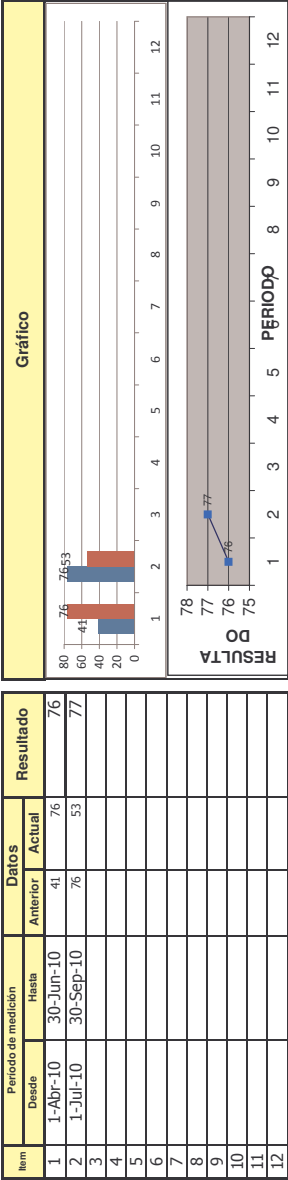
| Version: 4 | Elaboró: Daniel Moreno C | Fecha elaboración: Febrero de 2010 | Aprobó: Consejo de Calidad | Fecha de Aprobación caracterización: Marzo 2 de 2010 |
|------------|--------------------------|------------------------------------|----------------------------|--|
|------------|--------------------------|------------------------------------|----------------------------|--|



REPORTE DE INDICADORES  
 GC ai F-8a  
 Hoja 1 de 1

Proceso: Apoyo Financiero para el Desarrollo Social      Responsable: Subsecretario de Despacho, Técnico de La

| DIRECTRIZ | OBJETIVOS DE CALIDAD   | INDICADOR   | META                      | PERIODO DE RECOPIACIÓN | RESPONSABLE   |
|-----------|--|---|---------------------------|------------------------|---|
| Eficacia  | Generar espacios de intermediación efectiva entre la oferta y la demanda de mano de obra, con el propósito de aumentar las oportunidades de empleo para la población beneficiaria. | Nº de personas vinculadas laboralmente a través del Banco Empresarial de Oportunidades Sópó | 60 Anual<br>15 trimestral | Trimestral             | SSDET (Subsecretario de desarrollo económico y turístico) |



Análisis de resultados:

1. EL AUMENTO SE ORIGINO PRINCIPALMENTE A QUE ALGUNAS EMPRESAS DEL SECTOR REALIZARON CONTRATACION PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DEL

Análisis de la tendencia:

1. SE TUBO UN AUMENTO DE 35 PERSONAS CON RESPECTO AL TRIMESTRE PASADO YA QUE LAS EMPRESAS NO CONTRATAN MUCHO PERSONAL A COMIENZO

Referencia de los registros que soportan los resultados

1. LOS REGISTROS SE ENCUENTRA EN LA OFICINA DE LA SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y TURISTICO.

Acciones a desarrollar cuando no se cumple la meta esperada:

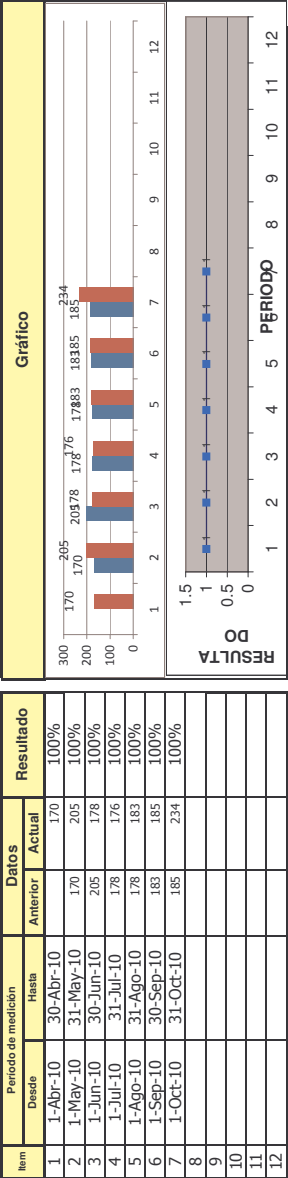
| Acción a desarrollar  |              |  |
|---|--------------|--|
| Responsable   | Fecha Límite |  |
|   |              |  |
|   |              |  |
|   |              |  |
| Version: 4      Elaboró: Daniel Moreno C Fecha elaboración: Febrero de 2010      Aprobó: Consejo de Calidad      Fecha de Aprobación caracterización: Marzo 2 de 2010 |              |  |



REPORTE DE INDICADORES  
 GC ai F-8a  
 Hoja 1 de 1

Proceso: Seguridad, tranquilidad y convivencia ciudadana
 Responsable: Subsecretario de Despacho

| DIRECTRIZ                | OBJETIVOS DE CALIDAD   | INDICADOR  | META | PERIODO DE REGISTRO | RESPONSABLE   |
|--------------------------|--|--|------|---------------------|---|
| Conformidad del servicio | Garantizar que las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios se resuelvan dentro del termino legal | Actuaciones realizadas dentro del termino legal/ peticiones, quejas y reclamos solicitadas | 90%  | Mensual             | Subsecretario de gobierno y participación comunitaria |



Análisis de resultados:

1. Se cumple con la meta. 2. Se cumple con la meta. 3. Se cumple con la meta 4. Se cumple con la meta 5. Se cumple con la meta 6. Se cumple con la meta. 6.

Análisis de la tendencia:

Se mantiene en el 100%

Referencia de los registros que soportan los resultados

Aplicativo necesidades

Acciones a desarrollar cuando no se cumple la meta esperada:

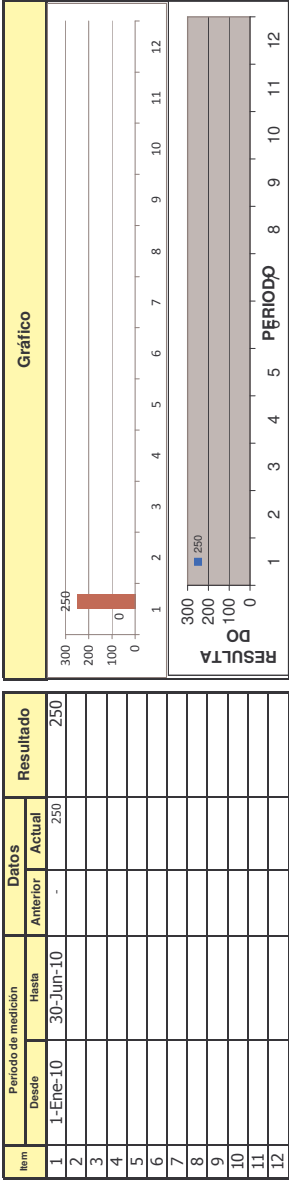
| Acción a desarrollar |              |   |
|----------------------|--------------|---|
| Responsable          | Fecha Límite |   |
|                      |              |   |
|                      |              |   |
|                      |              |   |
| Version: 4           |              | Elaboró: Daniel Moreno C Fecha elaboración: Febrero de 2010    Aprobó: Consejo de Calidad    Fecha de Aprobación caracterización: Marzo 2 de 2010 |



REPORTE DE INDICADORES  
 GC ai F-8a  
 Hoja 1 de 1

Proceso: Seguridad, tranquilidad y convivencia ciudadana      Responsable: Subsecretario de Despacho

| DIRECTRIZ                | OBJETIVOS DE CALIDAD   | INDICADOR                           | META | PERIODICIDAD DE RECOLECCIÓN | RESPONSABLE   |
|--------------------------|--|-------------------------------------|------|-----------------------------|---|
| Conformidad del servicio | Garantizar la protección de los derechos de los consumidores primarios y afianzar la confianza de toda la población en la gestión adelantada por la fuerza pública | Nº de visitas y campañas realizadas | 180  | Semestral                   | Subsecretario de gobierno<br>- Inspector de Policía |



Análisis de resultados:

Se supera la meta establecida para el periodo ya que se deben realizar 228

Análisis de la tendencia:

Referencia de los registros que soportan los resultados

SBS stcc-IN-mI F-14

Acciones a desarrollar cuando no se cumple la meta esperada:

Acción a desarrollar

| Acción a desarrollar |  | Responsable                | Fecha Límite   |
|----------------------|--|----------------------------|--|
|                      |  |                            |  |
|                      |  |                            |  |
|                      |  |                            |  |
| Version: 4           |  | Elaboró: Daniel Moreno C   | Fecha elaboración: Febrero de 2010                   |
|                      |  | Aprobó: Consejo de Calidad | Fecha de Aprobación caracterización: Marzo 2 de 2010 |

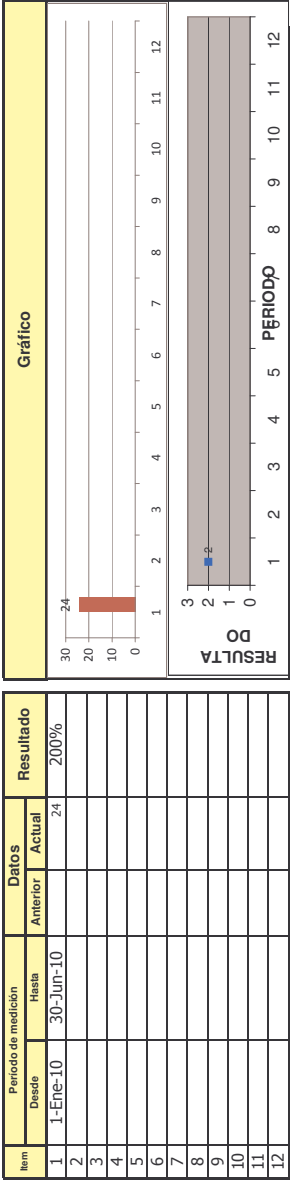




REPORTE DE INDICADORES  
 GC ai F-8a  
 Hoja 1 de 1

Proceso: Seguridad, tranquilidad y convivencia ciudadana      Responsable: Subsecretario de Despacho

| DIRECTRIZ                | OBJETIVOS DE CALIDAD  | INDICADOR  | META | PERIODO DE REGISTRO | RESPONSABLE   |
|--------------------------|---|--|------|---------------------|---|
| Conformidad del servicio | Fortalecer los niveles de bienestar y seguridad social reconociendo el civismo como norma fundamental de conducta | Nº de visitas de metrología realizadas a establecimientos de comercio / Nº de visitas de metrologías proyectadas | 100% | Semestral           | Subsecretario de gobierno<br>- Inspector de Policía |



**Análisis de resultados:**  
 Se supera la meta establecida para el periodo ya que se deben realizar 12 visitas

**Análisis de la tendencia:**

*Referencia de los registros que soportan los resultados*  
 SBS stcc IN-mI F-1, SBS stcc IN-mI F-2

*Acciones a desarrollar cuando no se cumple la meta esperada:*  
**Acción a desarrollar**

| Acción a desarrollar | Responsable | Fecha Límite |
|----------------------|-------------|--------------|
|                      |             |              |
|                      |             |              |
|                      |             |              |

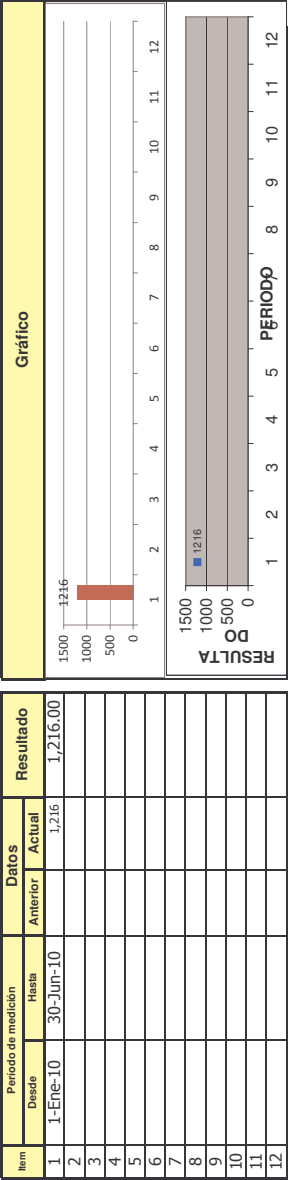
Version: 4      Elaboró: Daniel Moreno C Fecha elaboración: Febrero de 2010      Aprobó: Consejo de Calidad      Fecha de Aprobación caracterización: Marzo 2 de 2010



REPORTE DE INDICADORES  
 GC ai F-8a  
 Hoja 1 de 1

Proceso: Seguridad, tranquilidad y convivencia ciudadana      Responsable: Subsecretario de Despacho

| DIRECCIÓN                | OBJETIVOS DE CALIDAD  | INDICADOR  | META           | PERIODO DE REGISTRO | RESPONSABLE                                      |
|--------------------------|---|--|----------------|---------------------|--|
| Conformidad del servicio | Generar medios de prevención y atención socio familiar que contrarreste la violencia intrafamiliar y promuevan a la mujer como eje integral en la dinámica social | Nº de atenciones psicológicas, sociales y de atención en valores prestadas | 225 atenciones | Semestral           | Subsecretario de gobierno - Comisaría de Familia |



Análisis de resultados:

Se supera la meta establecida para el periodo ya que se debían realizar 225 atenciones.

Análisis de la tendencia:

La meta se supero teniendo en cuenta la alta demanda de usuarios consultantes por las áreas de psicología y Trabajo Social

Referencia de los registros que soportan los resultados

SBS stcc IN-ced F-21

Acciones a desarrollar cuando no se cumple la meta esperada:

Acción a desarrollar

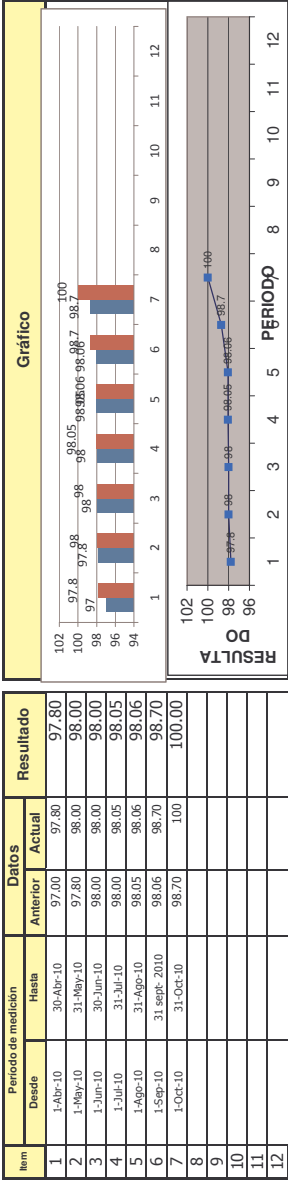
| Acción a desarrollar | Responsable              | Fecha Límite   |
|----------------------|--------------------------|--|
|                      |                          |  |
|                      |                          |  |
|                      |                          |  |
| Version: 4           | Elaboró: Daniel Moreno C | Fecha de Aprobación caracterización: Marzo 2 de 2010 |



REPORTE DE INDICADORES  
 GC ai F-8a  
 Hoja 1 de 1

Proceso: Gestión del Ordenamiento Territorial      Responsable: Subsecretario de Despacho

| DIRECTRIZ                | OBJETIVOS DE CALIDAD  | INDICADOR  | META | PERIODO DE RECOPIACIÓN | RESPONSABLE                             |
|--------------------------|---|--|------|------------------------|---|
| Conformidad del servicio | Ser eficaces en la realización de visitas técnicas con el fin de entregar el servicio según necesidades del usuario | Nº de visitas técnicas ejecutadas /Nº de visitas programadas | 90%  | Mensual                | Subsecretaria de Planeación y Urbanismo |



Análisis de resultados:

1. Se cumple la meta mensual. 2. Con relación del porcentaje anterior se realizaron mayor numero de visitas programadas. 3. Se mantiene el porcentaje de

Análisis de la tendencia:

Mantenemos el indicador de efectividad en la visitas de las solicitudes radicadas. Cuando se realizan jornadas de descontaminación visual se aumenta en

Referencia de los registros que soportan los resultados

Cronograma de visitas técnicas GOT tco F-5.

Acciones a desarrollar cuando no se cumple la meta esperada:

Acción a desarrollar

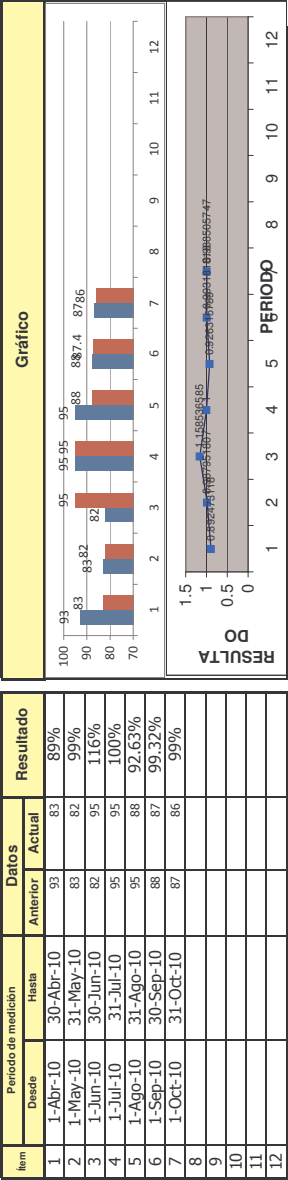
| Acción a desarrollar | Responsable                | Fecha Límite   |
|----------------------|----------------------------|--|
|                      |                            |  |
|                      |                            |  |
|                      |                            |  |
| Version: 4           | Elaboró: Daniel Moreno C   | Fecha elaboración: Febrero de 2010                   |
|                      | Aprobó: Consejo de Calidad | Fecha de Aprobación caracterización: Marzo 2 de 2010 |



REPORTE DE INDICADORES  
GC ai F-8a  
Hoja 1 de 1

Proceso: Infraestructura Pública Responsable: Subsecretario de Despacho

| DIRECTRIZ              | OBJETIVOS DE CALIDAD                                  | INDICADOR  | META | PERIODO DE RECOLECCIÓN | RESPONSABLE                     |
|------------------------|---|--|------|------------------------|---------------------------------|
| Oportunidad de Entrega | Cumplir con los compromisos adquiridos a la Comunidad | Tiempo de obra ejecutada / Tiempo de obra programada | 80%  | Mensual                | Subsecretario de Obras Públicas |



**Análisis de resultados:**  
SE CUMPLE LA META. LOS TIEMPOS PROGRAMADOS SE RESPETAN

**Análisis de la tendencia:**  
DECAE RESPECTO AL MES ANTERIOR. LA ADQUISICIÓN DE RECURSOS QUE PERMITIERON AUMENTAR EL ALCANCE DE ALGUNOS CONTRATOS SOLICITA CONTROL DE CONTRATOS

**Referencia de los registros que soportan los resultados:**  
Acciones a desarrollar cuando no se cumple la meta esperada:

**Acción a desarrollar**

| Responsable | Fecha Límite |
|-------------|--------------|
|             |              |
|             |              |
|             |              |

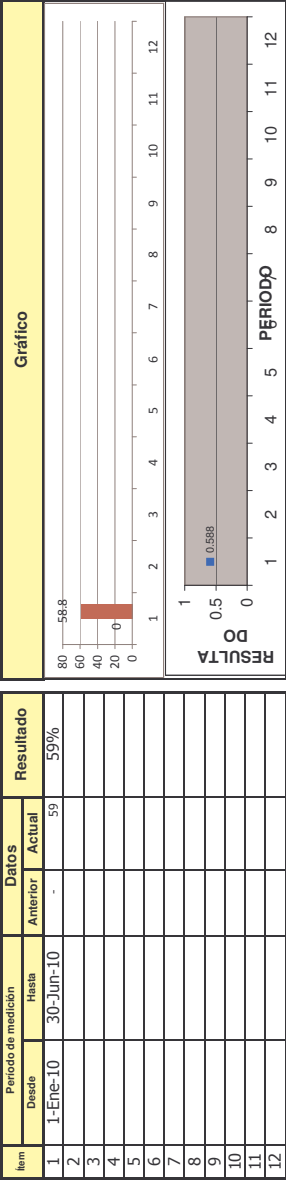
Versión: 4      Elaboró: Daniel Moreno C      Fecha elaboración: Febrero de 2010      Aprobó: Consejo de Calidad      Fecha de Aprobación y caracterización: Marzo 2 de 2010



REPORTE DE INDICADORES  
 GC ai F-8a  
 Hoja 1 de 1

Proceso: Infraestructura Pública
 Responsable: Subsecretario de Despacho

| DIRECTRIZ                | OBJETIVOS DE CALIDAD                                  | INDICADOR  | META | PERIODO DE REGISTRO | RESPONSABLE                     |
|--------------------------|---|--|------|---------------------|---------------------------------|
| Conformidad del servicio | Cumplir con los compromisos adquiridos a la Comunidad | Evaluaciones de Satisfacción con calificación de excelente / Evaluaciones realizadas | 80%  | Semestral           | Subsecretario de Obras Públicas |



Análisis de resultados:  
 SE CUMPLE LA META  
 Análisis de la tendencia:  
 NO HAY TENDENCIA AUN  
 Referencia de los registros que soportan los resultados  
 CALCULO DE EVALUACIONES  
 Acciones a desarrollar cuando no se cumple la meta esperada:

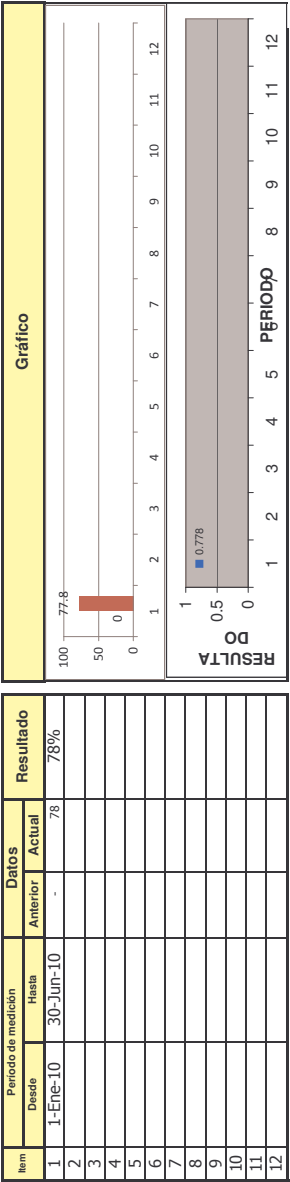
| Acción a desarrollar  |              |  |
|---|--------------|--|
| Responsable   | Fecha Límite |  |
|   |              |  |
|   |              |  |
|   |              |  |
| Versión: 4                Elaboró: Daniel Moreno C           Fecha elaboración: Febrero de 2010                Aprobó: Consejo de Calidad                Fecha de Aprobación caracterización: Marzo 2 de 2010 |              |  |



REPORTE DE INDICADORES  
 GC al F-8a  
 Hoja 1 de 1

Proceso: Infraestructura Pública      Responsable: Subsecretario de Despacho

| DIRECCIÓN       | OBJETIVOS DE CALIDAD   | INDICADOR                                    | META | PERIODO DE RECOLECCIÓN | RESPONSABLE                     |
|-----------------|--|--|------|------------------------|---------------------------------|
| Mejora continua | Suplir las necesidades de la comunidad en cuanto a mantenimiento, construcción y señalización de las vías del municipio y optimizar la infraestructura comunitaria | Zonas intervenidas/ Total zonas a intervenir | 100% | Semestral              | Subsecretario de Obras Públicas |



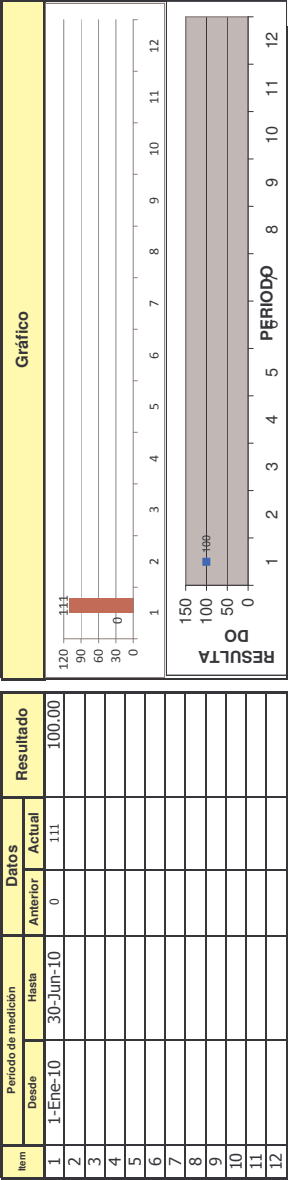
|   |                           |                            |
|---|---------------------------|----------------------------|
| <p><i>Análisis de resultados:</i></p> <p><b>SE ALCANZA A CUMPLIR LA META</b></p> <p><i>Análisis de la tendencia:</i></p> <p><b>NO HAY ANÁLISIS, AUN NO HAY TENDENCIA</b></p> <p><i>Referencia de los registros que soportan los resultados</i></p> <p>Inventario de vías rurales y urbanas intervenidas</p> <p><i>Acciones a desarrollar cuando no se cumple la meta esperada:</i></p> <p><b>Acción a desarrollar</b></p> | <p><b>Responsable</b></p> | <p><b>Fecha Límite</b></p> |
|   |                           |                            |
|   |                           |                            |
| <p>Version: 4</p> <p>Elaboró: Daniel Moreno C Fecha elaboración: Febrero de 2010</p> <p>Aprobó: Consejo de Calidad</p> <p>Fecha de Aprobación caracterización: Marzo 2 de 2010</p>  |                           |                            |



REPORTE DE INDICADORES  
 GC ai F-8a  
 Hoja 1 de 1

Proceso: Sistemas      Responsable: Técnico Administrativo

| DIRECTRIZ       | OBJETIVOS DE CALIDAD   | INDICADOR   | META | PERIODO DE RECOLECCIÓN | RESPONSABLE            |
|-----------------|--|---|------|------------------------|------------------------|
| Mejora Continua | Mejorar la cobertura tecnológica presente en la administración siendo mas competitivos en la prestación de los servicios | Nº de equipos existentes que funcionan eficazmente /Nº total de equipos | 95%  | Semestral              | Técnico Administrativo |



Análisis de resultados:

1. Se cumplió la meta

Análisis de la tendencia:

1. Gracias a la inversión en memorias RAM se pudieron optimizar equipos que se catalogaban como no óptimos por cuanto no satisfacían los requerimientos de

Referencia de los registros que soportan los resultados

Anexo

Acciones a desarrollar cuando no se cumple la meta esperada:

Acción a desarrollar

| Acción a desarrollar |  | Responsable                           | Fecha Límite                                       |
|----------------------|--|---------------------------------------|--|
|                      |  |                                       |  |
|                      |  |                                       |  |
|                      |  |                                       |  |
| Version: 5           |  | Elaboró: Gloria Inés Oquina Rodríguez | Fecha elaboración: 12 de octubre de 2010           |
|                      |  | Aprobó: Líder de Proceso              | Fecha de vigencia de indicador: Octubre 13 de 2010 |

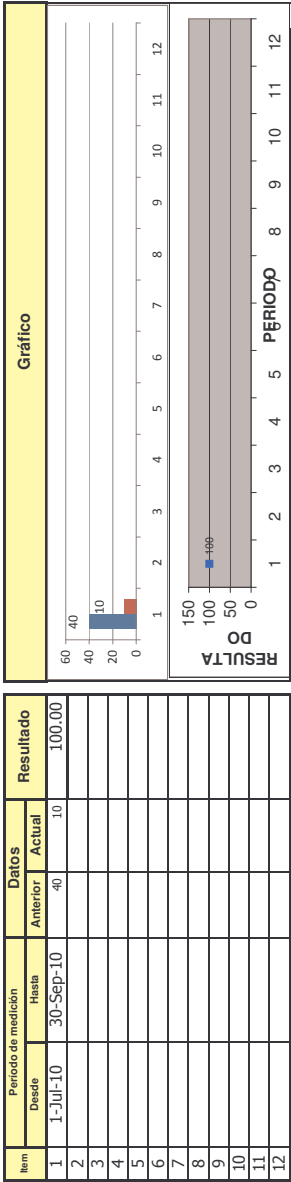


REPORTE DE INDICADORES  
GC ai F-8a  
Hoja 1 de 1

Proceso: Sistemas Responsable: Técnico Administrativo

| DIRECTRIZ       | OBJETIVOS DE CALIDAD   | INDICADOR  | META | PERIODO DE RECOLECCIÓN | RESPONSABLE            |
|-----------------|--|--|------|------------------------|------------------------|
| Mejora Continua | Dar soporte técnico eficaz para el funcionamiento de la Alcaldía | Nº soportes atendidos eficazmente y no repetitivos / Nº Soportes Solicitados | 85%  | Trimestral             | Técnico Administrativo |

5



Análisis de resultados:

Se cumple la meta, los soportes presentados son atendidos en su totalidad.

Análisis de la tendencia:

Para el segundo trimestre de 2010, se presentaron 10 solicitudes y fueron atendidos 10, igualmente se puede observar que el número de solicitudes bajo en un

Referencia de los registros que soportan los resultados

Aplicación Control de Equipos, Informe carpeta Solicitud Soporte Técnico Inf. 2010.

Acciones a desarrollar cuando no se cumple la meta esperada:

| Acción a desarrollar   |              |  |
|--|--------------|--|
| Responsable  | Fecha Límite |  |
|  |              |  |
|  |              |  |
|  |              |  |
| Version: 5    Elaboró: Gloria Inés Ospina Rodríguez    Fecha elaboración: Octubre 12 de 2010    Aprobó: Líder de Proceso    Fecha de Vigencia del Indicador: 13 de octubre de 2010 |              |  |



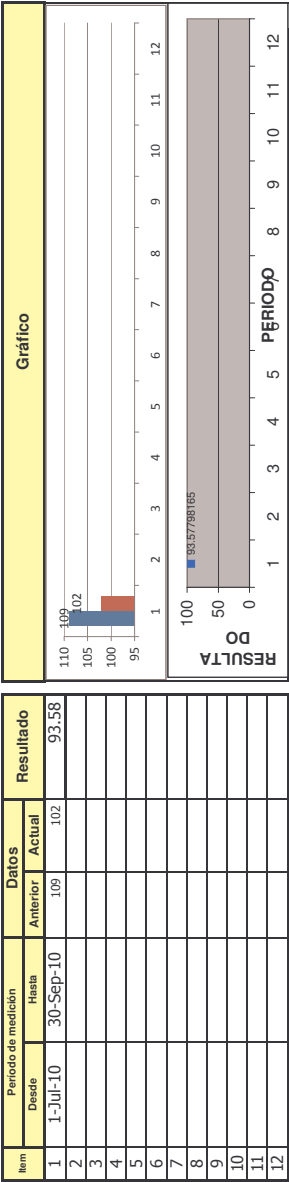


REPORTE DE INDICADORES  
GC ai F-8a  
Hoja 1 de 1

Proceso: Sistemas Responsable: Técnico Administrativo

| DIRECTRIZ       | OBJETIVOS DE CALIDAD   | INDICADOR   | META            | PERIODO DE RECOLECCIÓN | RESPONSABLE            |
|-----------------|--|---|-----------------|------------------------|------------------------|
| Mejora Continua | Mantener las herramientas tecnológicas funcionando con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios para prestar los servicios | Nº de mantenimientos preventivos realizados/ mantenimientos preventivos programados | 100% trimestral | Trimestral             | Técnico Administrativo |

5



Análisis de resultados:

En el segundo trimestre la meta no se cumplió ya que en el mes de julio de 2010 faltaron 7 equipos por mantenimiento, sin embargo se realizó un plan de mejora

Análisis de la tendencia:

En el segundo trimestre se tomó la planilla como apoyo para el mantenimiento a partir del 9 de agosto lo que permitió tener la aceptación por cada uno de los

Referencia de los registros que soportan los resultados

Acciones a desarrollar cuando no se cumple la meta esperada:

Acción a desarrollar

Plan de mejora implementado el 9 de agosto de 2010

| Responsable                  |  | Fecha Límite  |
|------------------------------|--|---|
| Contratista Giovanni Mancera |  |   |
|                              |  |   |
|                              |  |   |
| Versión: 5                   |  | Elaboró: Gloria Inés Ospina Rodríguez Fecha elaboración: Octubre 12 de 2010 |
| Aprobó: Líder de Proceso     |  | Fecha de Vigencia: 13 de Octubre de 2010                                    |

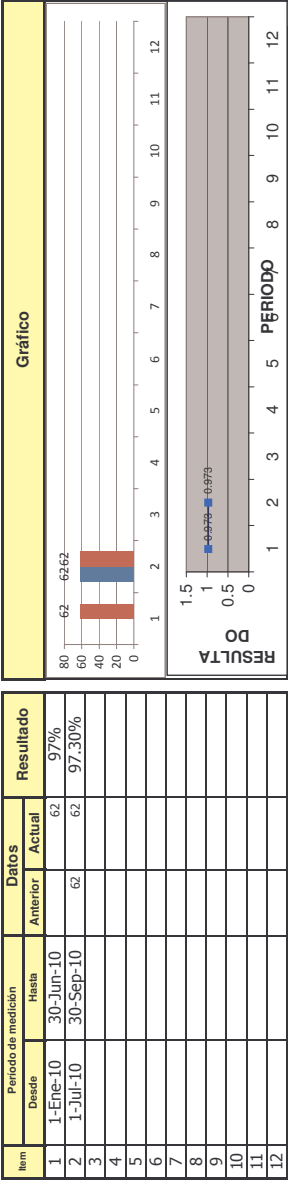


**REPORTE DE INDICADORES**  
**GC ai F-8a**  
**Hoja 1 de 1**

Proceso: Gestión Administrativa      Responsable: SUBSECRETARIO DE DESARROLLO

| DIRECTRIZ      | OBJETIVOS DE CALIDAD   | INDICADOR  | META | PERIODO DE REGISTRO | RESPONSABLE  |
|----------------|--|--|------|---------------------|--|
| Talento Humano | Incrementar la competencia del personal que afecta la prestación de nuestros servicios | No. de personas evaluadas que obtienen una calificación por encima de 80 puntos / Total personas evaluadas | 80%  | Semestral           | SUBSECRETARIO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO |

5



Análisis de resultados:

1. La meta se cumplió de manera significativa, teniendo en cuenta que sólo la calificación de dos personas del total de evaluados no superaron los 80 puntos. 2.

Análisis de la tendencia:

Se mantiene

Referencia de los registros que soportan los resultados

Evaluaciones del desempeño, hojas de vida

Acciones a desarrollar cuando no se cumple la meta esperada:

Acción a desarrollar

| Acompañamiento en la elaboración de los planes de mejoramiento individual si llegaren a ser necesarios para S. Talento Humano | Responsable                    | Fecha Límite |
|---|--------------------------------|--------------|
| funcionarios que se encuentran por debajo del rango previsto  | Jefe inmediato del funcionario |              |
| Realizar y hacer seguimiento a los planes de mejoramiento individual  |                                |              |

Version: 4      Elaboró: Daniel Moreno C Fecha elaboración: Febrero de 2010      Aprobó: Consejo de Calidad      Fecha de Aprobación o caracterización: Marzo 2 de 2010

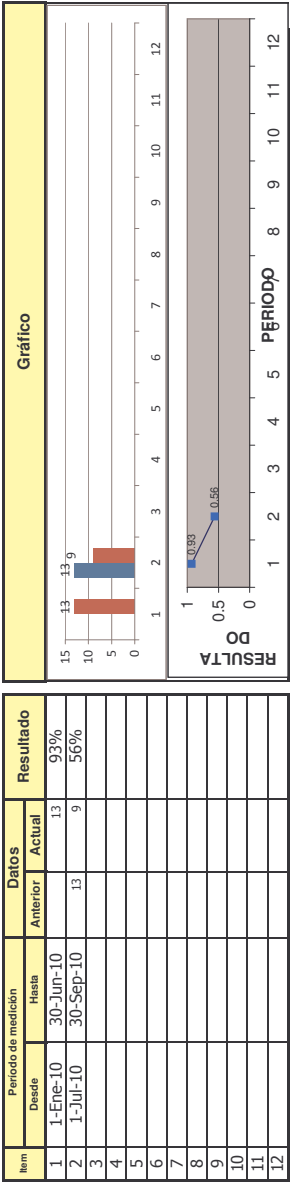


REPORTE DE INDICADORES  
GC ai F-8a  
Hoja 1 de 1

Proceso: Gestión Administrativa Responsable: SUBSECRETARIO DE DESARROLLO

| DIRECTRIZ      | OBJETIVOS DE CALIDAD  | INDICADOR   | META | PERIODICIDAD DE RECOPIACIÓN | RESPONSABLE  |
|----------------|---|---|------|-----------------------------|--|
| Talento Humano | Mejorar el desempeño laboral de los funcionarios, garantizando la actualización permanente de sus conocimientos y el desarrollo de habilidades y destrezas necesarias para la ejecución del cargo | # de capacitaciones realizadas / # de capacitaciones programadas) * 100 | 80%  | Semestral                   | SUBSECRETARIO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO |

5



Análisis de resultados:

1. Se cumple la meta ya que se desarrollaron 13 de un total de 28 programadas para el año 2010,

Análisis de la tendencia:

Referencia de los registros que soportan los resultados

Listados de asistencia, diplomas y certificados expedidos.

Acciones a desarrollar cuando no se cumple la meta esperada:

Acción a desarrollar

| Responsable | Fecha Límite  |
|-------------|---|
|             |   |
|             |   |
|             |   |
| Version: 4  | Elaboró: Daniel Moreno C Fecha elaboración: Febrero de 2010 |
|             | Aprobó: Consejo de Calidad                                  |
|             | Fecha de Aprobación caracterización: Marzo 2 de 2010        |

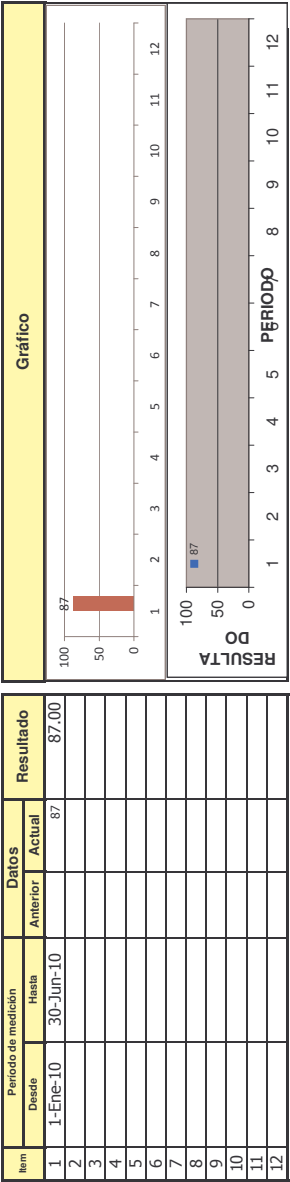


**REPORTE DE INDICADORES**  
**GC ai F-8a**  
**Hoja 1 de 1**

Proceso: Gestión Administrativa      Responsable: SUBSECRETARIO DE DESARROLLO

| DIRECTRIZ      | OBJETIVOS DE CALIDAD   | INDICADOR  | META | PERIODO DE RECOPIACIÓN | RESPONSABLE  |
|----------------|--|--|------|------------------------|--|
| Talento Humano | Promocionar la salud ocupacional de los trabajadores y evitar enfermedades profesionales | No. de funcionarios promedio de la Administración Municipal que asisten a las Jornadas de Salud Ocupacional/ Total de funcionarios | 80%  | Semestral              | SUBSECRETARIO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO |

5



Análisis de resultados:

1. Se supera la meta, por la participación de los funcionarios en las actividades realizadas.

Análisis de la tendencia:

Referencia de los registros que soportan los resultados

Registros de asistencia, registros fotográficos. Documentación COPASO

Acciones a desarrollar cuando no se cumple la meta esperada:

| Acción a desarrollar  |              |  |
|---|--------------|--|
| Responsable   | Fecha Límite |  |
|   |              |  |
|   |              |  |
|   |              |  |
| Version: 4      Elaboró: Daniel Moreno C Fecha elaboración: Febrero de 2010      Aprobó: Consejo de Calidad      Fecha de Aprobación caracterización: Marzo 2 de 2010 |              |  |

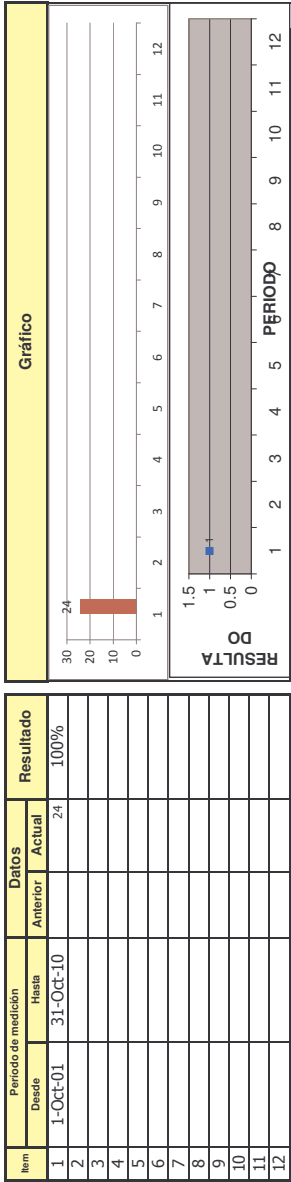


REPORTE DE INDICADORES  
GC al F-8a  
Hoja 1 de 1

Proceso: Contratación      Responsable: Auxiliar Administrativo

| DIRECTRIZ                | OBJETIVOS DE CALIDAD  | INDICADOR  | META | PERIODO DE RECOPIACION | RESPONSABLE             |
|--------------------------|---|--|------|------------------------|-------------------------|
| Conformidad del Servicio | Cumplir los tiempos establecidos en las actividades de contratación para garantizar la funcionalidad de la Entidad. | No de actividades que se cumplieron en el tiempo definido en la etapa precontractual | 80%  | Trimestral             | Auxiliar Administrativo |

5



**Análisis de resultados:**  
al hacer el análisis el 100% de las actividades se realizaron dentro de los tiempos establecidos

**Análisis de la tendencia:**  
Es e primer analisis y las actividades se cumplieron el 100% en tiempo.

**Referencia de los registros que soportan los resultados**  
Medio magnético

**Acciones a desarrollar cuando no se cumple la meta esperada:**  
**Acción a desarrollar**

| Responsable | Fecha Limite |
|-------------|--------------|
|             |              |
|             |              |
|             |              |

Version: 4      Elaboró: Daniel Moreno C      Fecha elaboración: Febrero de 2010      Aprobó: Consejo de Calidad      Fecha de Aprobación caracterización: Marzo 2 de 2010

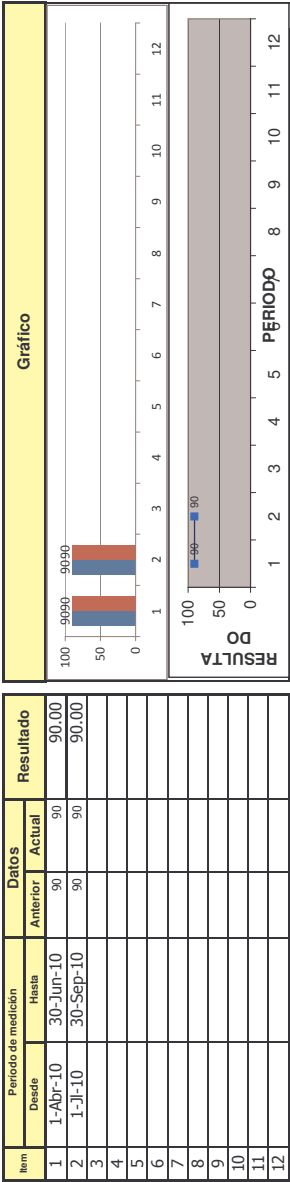


**REPORTE DE INDICADORES**  
**GC ai F-8a**  
**Hoja 1 de 1**

Proceso: Apoyo Jurídico      Responsable: Secretario para asuntos Jurídicos y

| DIRECTRIZ              | OBJETIVOS DE CALIDAD                                 | INDICADOR  | META | PERIODO DE REGISTRO | RESPONSABLE   |
|------------------------|--|--|------|---------------------|---|
| Oportunidad de Entrega | Eficacia del tratamiento de las demandas presentadas | Nro de demandas atendidas/ Nro demandas existentes | 90%  | Trimestral          | Secretario para asuntos Jurídicos y administrativos |

5



*Análisis de resultados:*

La ciencia jurídica y en especial el proceso litigioso generan en el apoderado una responsabilidad de medio y no de fin, lo que significa que las obligaciones del

*Análisis de la tendencia:*

El periodo es muy corto para determinar resultados de las tendencias. Si bien es cierto los procedimientos legales tienen unos términos, rara vez estos se

*Referencia de los registros que soportan los resultados*

Formato AJ ad F-1

*Acciones a desarrollar cuando no se cumple la meta esperada:*

**Acción a desarrollar**

| Responsable | Fecha Limite |
|-------------|--------------|
|             |              |
|             |              |
|             |              |

|            |                          |                                    |                            |  |
|------------|--------------------------|------------------------------------|----------------------------|--|
| Version: 4 | Elaboró: Daniel Moreno C | Fecha elaboración: Febrero de 2010 | Aprobó: Consejo de Calidad | Fecha de Aprobación caracterización: Marzo 2 de 2010 |
|------------|--------------------------|------------------------------------|----------------------------|--|

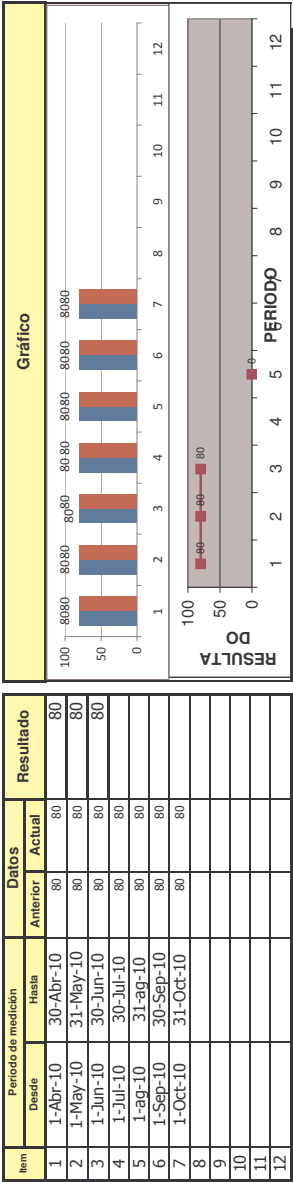


**REPORTE DE INDICADORES**  
**GC al F-8a**  
**Hoja 1 de 1**

Proceso: Apoyo Jurídico
 Responsable: Secretario para asuntos Jurídicos y

| DIRECTRIZ              | OBJETIVOS DE CALIDAD   | INDICADOR  | META | PERIODO DE RECOPIACIÓN | RESPONSABLE   |
|------------------------|--|--|------|------------------------|---|
| Oportunidad de Entrega | Medir la eficiencia de las consultas atendidas en la parte legal | Nro de consultas atendidos / Nro consultas presentadas | 80%  | Mensual                | Secretario para asuntos Jurídicos y administrativos |

5



**Análisis de resultados:**

Se atendió a la totalidad de los usuarios, tanto internos como externos, que requirieron orientación jurídica.

**Análisis de la tendencia:**

Las orientaciones jurídicas tuvieron la siguiente tendencia: 10% con temas relacionados con licencias urbanísticas y documentos que maneja la Subsecretaría de

*Referencia de los registros que soportan los resultados*

Formato AJ al f-1

*Acciones a desarrollar cuando no se cumple la meta esperada:*

**Acción a desarrollar**

| Acción a desarrollar |  | Responsable | Fecha Límite |
|----------------------|--|-------------|--------------|
|                      |  |             |              |
|                      |  |             |              |
|                      |  |             |              |

Version: 4

Elaboró: Daniel Moreno C Fecha elaboración: Febrero de 2010

Aprobó: Consejo de Calidad

Fecha de Aprobación caracterización: Marzo 2 de 2010



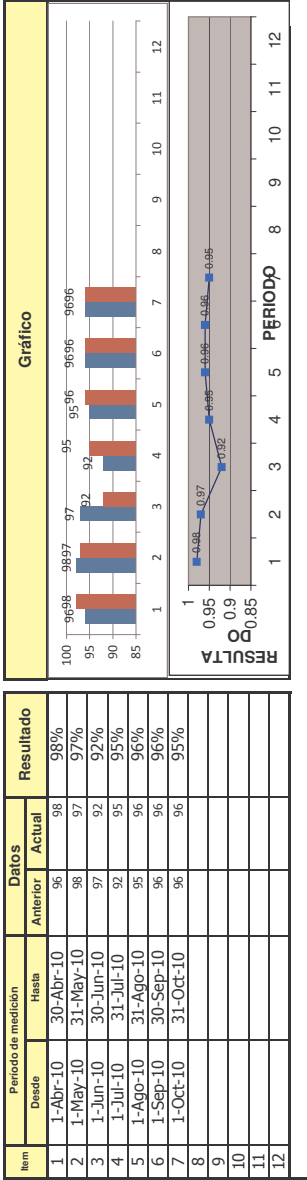


REPORTE DE INDICADORES  
GC ai F-8a  
Hoja 1 de 1

Proceso: Gestión de Calidad Responsable: Auxiliar Administrativo

| DIRECTRIZ       | OBJETIVOS DE CALIDAD   | INDICADOR   | META | PERIODO DE RECOPIACIÓN | RESPONSABLE             |
|-----------------|--|---|------|------------------------|-------------------------|
| Mejora Continua | Establecer medios eficaces para determinar la mejora continua en la organización y en cada uno de sus procesos . | Nro de oportunidades de mejoramiento implementadas / Nro de oportunidades de mejoramiento presentadas | 90%  | Mensual                | Auxiliar Administrativo |

5



Análisis de resultados:

1. Con respecto al mes anterior aumento en 2 puntos. 2. Tenemos 38 OM y/o NC por cerrar. 3. Tenemos 106 OM y/o NC por cerrar 4. Tenemos 56 OM y/o NC por cerrar.

Análisis de la tendencia:

1. Aumento el porcentaje de cierre de NC y/o OM. 2. Disminuye el porcentaje de cierre de NC y/o OM 3. Disminuye el porcentaje de cierre de NC y/o OM 4. Referencia de los registros que soportan los resultados

GC cdnc F2

Acciones a desarrollar cuando no se cumple la meta esperada:

Acción a desarrollar

| Recordar a los funcionarios radicar en GC la documentación soporte para el cierre de estas OM | Responsable   | Fecha Límite  |
|---|---|---|
|   | Daniel Moreno   | 31/07/2010  |
|   |   |   |
|   |   |   |
| Version: 4  | Elaboró: Daniel Moreno C Fecha elaboración: Febrero de 2010 | Aprobó: Consejo de Calidad Fecha de Aprobación y caracterización: Marzo 2 de 2010 |



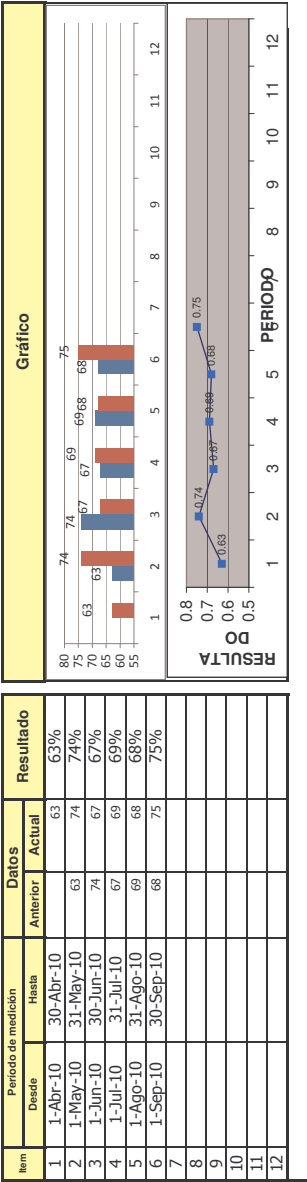


REPORTE DE INDICADORES  
GC ai F-8a  
Hoja 1 de 1

Proceso: Gestión de Calidad Responsable: Auxiliar Administrativo

| DIRECTRIZ       | OBJETIVOS DE CALIDAD                                 | INDICADOR   | META | RESPONSABLE             |
|-----------------|--|---|------|-------------------------|
| Mejora Continua | Incrementar el grado de satisfacción de los usuarios | Nº de encuestas de satisfacción con Calificación Excelente / No satisfactoria | 70%  | Auxiliar Administrativo |

5



Análisis de resultados:

1. En el primer periodo no se alcanza la meta, 2. en el segundo se supera la meta, 3. no se cumple con la meta, 4. No se alcanza la meta, 5. No se cumple la meta.

Análisis de la tendencia:

Se muestra variable y se nota que algunas personas no contestan ninguna pregunta.

Referencia de los registros que soportan los resultados

Encuestas de satisfacción del cliente externo

Acciones a desarrollar cuando no se cumple la meta esperada:

**Acción a desarrollar**

Falta mayor compromiso de las dependencias para solicitar el diligenciamiento de las encuestas, se volverá a

Se debe implementar una metodología que permita una medición y análisis más exacto de la encuesta

| Responsable     | Fecha Límite |
|-----------------|--------------|
| Coordinador SGC | 15/08/2010   |
| Coordinador SGC | 15/10/2010   |

|            |                          |                                    |                            |  |
|------------|--------------------------|------------------------------------|----------------------------|--|
| Version: 4 | Elaboró: Daniel Moreno C | Fecha elaboración: Febrero de 2010 | Aprobó: Consejo de Calidad | Fecha de Aprobación caracterización: Marzo 2 de 2010 |
|------------|--------------------------|------------------------------------|----------------------------|--|